

UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE PSICOLOGIA



**PERCEÇÃO DE SUPORTE ORGANIZACIONAL E
BURNOUT DOS SEGURANÇAS: O PAPEL MEDIADOR DA
PERCEÇÃO DE COMPETÊNCIA E CONTROLO SOBRE O
ASSALTO PERIGOSO**

Ana Rita Martins de Almeida

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA

Área de Especialização em Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações

2020

UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE PSICOLOGIA



**PERCEÇÃO DE SUPORTE ORGANIZACIONAL E
BURNOUT DOS SEGURANÇAS: O PAPEL MEDIADOR DA
PERCEÇÃO DE COMPETÊNCIA E CONTROLO SOBRE O
ASSALTO PERIGOSO**

Ana Rita Martins de Almeida

Dissertação orientada pela Professora Doutora Maria José Chambel Soares

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA

Área de Especialização em Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações

2020

Agradecimentos

À professora Maria José Chambel, um enorme obrigada por toda a orientação, empenho e disponibilidade demonstrada ao longo da realização da dissertação.

À minha família, em especial aos meus pais e avó, por todo o apoio, confiança e incentivos que me proporcionaram para chegar onde cheguei hoje.

À Sofia, por toda a força e apoio que me tem dado. Obrigada por toda a paciência e por te teres tornado um pilar na minha vida.

Aos meus amigos, obrigada por todos os momentos e carinho. Em especial à Raquel, à Inês e à Beatriz por serem pessoas incríveis que me têm acompanhado nesta aventura.

A todos, o meu sincero obrigada!

Índice

Resumo

Abstract

Introdução **1**

O Setor de Segurança Privada **1**

Enquadramento Teórico **3**

O *Burnout* 4

Suporte Organizacional Percebido 6

Perceção de Competência e Controlo como Variável Mediadora 7

Modelo Conceptual 13

Método **14**

Procedimento e Amostra 14

Medidas 15

Análise de Dados 17

Resultados **18**

Análise Fatorial Confirmatória 18

Medidas de Tendência Central, de Dispersão e Correlações das Variáveis em Estudo 18

Teste de Hipóteses 20

Discussão **22**

Limitações e Direções Futuras 25

Implicações Práticas 26

Referências Bibliográficas **27**

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Médias, Devios-Padrão (D.P) e Correlações (<i>r</i>) das variáveis em estudo	19
Tabela 2 - Efeitos de Mediação	20

Índice de Figuras

Figura 1 - Modelo Conceptual	13
-------------------------------------	----

Resumo

Dado o crescimento do setor de segurança privada e a sua exposição a situações de violência, o presente estudo tem como objetivo identificar a existência de uma relação entre a percepção de suporte organizacional e o *burnout*, assim como o papel mediador da percepção de competência (avaliação positiva do papel) e controlo sobre o assalto perigoso. De forma a testar o modelo proposto foi recolhida uma amostra de 264 trabalhadores de uma empresa de segurança privada e analisados os efeitos existentes através do *Process*. Os resultados obtidos confirmam as hipóteses avançadas, concluindo que a relação negativa entre o POS e o *Burnout* é mediada pela percepção de competência e controlo sobre o assalto perigoso. São também discutidas as implicações teóricas e práticas dos resultados, e são feitas sugestões para futuras investigações sobre esta temática.

Palavras-chave: percepção de suporte organizacional; *burnout*; avaliação positiva do papel; controlo percebido; assalto perigoso; segurança privada; vigilantes; vigilantes transportadores de valores.

Abstract

Given the growth of the private security sector and its exposure to violent situations, this study aims to identify the existence of a relationship between the perception of organizational support and burnout, as well as the mediating role of the perception of competence (positive role appraisal) and control over dangerous assault. As a way of testing the proposed model, a sample of 264 workers from a private security firm was collected and the existing effects were analysed through *Process*. The results confirm the advanced hypothesis, concluding that the negative relationship between POS and Burnout is mediated by the perception of competence and control over the dangerous assault. The theoretical and practical implications of the results are also discussed, and suggestions are made for further research on this topic.

Key-Words: perceived organizational support; burnout; positive role appraisal; perceived control; dangerous assault; private security; guards; cash-in-transit guards.

Introdução

O Setor de Segurança Privada

Nos últimos anos tem-se assistido a um crescimento, ao nível mundial, do setor de segurança privada, acompanhado do aumento do crime, violência e sensação de insegurança que se faz sentir. Este clima de insegurança provocou expansão dos serviços de segurança privada e dos contextos em que os profissionais operam (Zanetic, 2009). Segundo o Relatório Anual de Segurança Privada, em Portugal existiam cerca de 55.795 seguranças privados com cartão profissional válido (cujo período de validade é de cinco anos) registados em 2017; sendo que a maior parte dos seguranças privados no ativo tem a especialidade de vigilante, seguido de segurança porteiro, de assistente de recinto de espetáculos e desportivo, assistente de segurança aeroportuária e vigilante de transporte de valores (Conselho de Segurança Privada, 2017).

De acordo com o Decreto-Lei nº35/2004, no seu artigo 1º, nº3, alíneas a) e b), considera-se a atividade de segurança privada “a prestação de serviços a terceiros por entidades privadas com vista à proteção de pessoas e bens, bem como à prevenção de práticas de crimes”, mas também pode ser desenvolvida em regime de autoproteção: “a organização, por quaisquer entidades e em proveito próprio, de serviços de autoproteção, com vista à proteção de pessoas e bens, bem como à prevenção da prática de crimes”. O setor de segurança privada compreende um conjunto de diversos de serviços como: *a)* a vigilância de bens móveis e imóveis e controlo de entrada, presença e de saída de pessoas, bem como a prevenção da entrada de armas, substâncias e artigos de uso e porte proibidos ou suscetíveis de provocar atos de violência no interior de locais de acesso vedado/condicionado ao público; *b)* a proteção pessoal (sem prejuízo das competências exclusivas atribuídas às forças armadas de segurança); *c)* a exploração e a gestão de centrais de receção e monitorização de alarmes; e *d)* o transporte, a

guarda, o tratamento e a distribuição de fundos e valores e demais objetos que pelo seu valor económico possam requerer proteção especial (Decreto-Lei nº35/04 de 21 de Fevereiro do Ministério da Administração Interna, 2004).

À semelhança dos polícias, os seguranças são também uma das populações mais expostas à violência durante a sua atividade de trabalho, sendo que não podem abandonar o seu ambiente de trabalho se se sentirem sob alguma forma de ameaça, pois é esperado que estes mantenham a lei e ordem na sociedade (Leino, Selin, Summala & Virtanen, 2011). Por isso, estes tornam-se populações de alto risco, que devido ao exercício da sua função, podem estar diariamente expostos a fatores de risco, na qual enfrentam situações perigosas e imprevisíveis de ameaça, violência e/ou crime (Colwell et al., 2011).

O presente estudo tem como objetivo identificar a existência da relação entre perceção de suporte organizacional e o *burnout*, assim como o papel mediador da perceção de competência (avaliação positiva do papel) e controlo sobre o assalto perigoso em colaboradores do setor de segurança privada. Dado o crescimento deste setor, a presente dissertação contribui para aumentar a consciencialização para a forma como estes profissionais avaliam acontecimentos críticos e como estes podem afetar o seu bem-estar, constituindo um grupo de risco.

Enquadramento Teórico

A violência relacionada com o trabalho é altamente reconhecida como uma das principais causas de riscos à saúde ocupacional, pois demonstra um impacto significativo, não só no bem-estar físico e psicológico, mas também na perceção de segurança dos trabalhadores do setor da segurança privada. Este impacto na saúde dos seguranças pode manifestar-se por si só na redução da satisfação com o trabalho, sintomas de stress, ou outros problemas mais agravosos, como doenças do foro psicológico (e.g. PTSD, ansiedade, distúrbios de sono ou de personalidade) (Leino et al., 2011). Num estudo realizado por Vanheule, Declerq, Meganck e Desmet (2008), com uma população de seguranças, analisaram se estes já tinham presenciado uma experiência traumática no trabalho, que foi descrita pelos autores como uma situação imprevisível e extrema que lhes provocou graves níveis de stress. Foram relatados como incidentes críticos situações de agressões agravadas, ameaças de morte (verbal e física, com armas brancas e de fogo), testemunhos ou confrontados com assalto, homicídio, suicídio, traumas e mortes consequentes de acidentes e assaltos. A experiência de incidentes críticos e traumáticos no exercício das suas funções relevou-se bastante comum entre os seguranças, uma vez que 1 em cada 10 apresentava queixas de stress pós-traumático, e 1 em cada 5 apresentava elevados níveis de *burnout*. Como foi referido, a exposição a elevados níveis de stress no trabalho e a incidentes críticos pode, a longo prazo, ter consequências negativas na saúde destes trabalhadores (Declerq, Vanheule, Markey & Willemsen, 2007), uma vez que estes podem não apresentar recursos ou competências necessárias para satisfazer as exigências necessárias do trabalho, o que, consequentemente, pode interferir e ter repercussões na capacidade de os trabalhadores lidarem com estes eventos (Colwell et al., 2011).

O *Burnout*

O *Burnout* surge quando os colaboradores se encontram numa exposição prolongada a situações de stress no desempenho da função, em que o colaborador já não é capaz de gerir adequadamente os stressores provenientes do seu trabalho e apresenta uma exaustão física, emocional e mental (Schaufeli & Greenglass, 2001). O *burnout* caracteriza-se por ser um síndrome do stress com três dimensões associadas, sendo estas: a exaustão emocional, sentimento de estar emocionalmente sobrecarregado e esgotado; o cinismo, distanciamento, e atitude negativa e excessivamente desinteressada em relação ao trabalho e aos serviços prestados; e a perda da realização pessoal, sentimentos de incompetência e de frustração pessoal e profissional (Maslach et al., 1996 cit. por Schaufeli & Greenglass, 2001). Esta síndrome provoca essencialmente uma avaliação cognitiva negativa do próprio em relação ao seu desempenho profissional, uma vez que existe um decréscimo contínuo dos recursos de *coping* para lidar com as exigências colocadas pelas situações adversas que surgem (Maslach & Schaufeli, 1993; Schwarzer & Hallum, 2008).

Uma vez que esta síndrome provoca a perda de recursos, é importante perceber o processo de *burnout* enfatizando elementos objetivos de ameaça e perda, e avaliações realizadas pelos indivíduos (Hobfoll, 2011), tendo em conta a Teoria da Conservação de Recursos (COR). Esta é uma teoria motivacional do stress, relevante para esta temática pois ajuda-nos a perceber o stress ocupacional. De acordo com esta teoria, os indivíduos apresentam uma motivação básica para obter, reter, promover e proteger aquilo que valorizam, e quando esta motivação é ameaçada ou negada origina stress. Os elementos que os indivíduos valorizam são designadas de recursos, sendo que diferenciam de acordo com quatro categorias: 1) recursos de objetos (e.g. carro e casa), 2) recursos de condição/circunstância (e.g. emprego, casamento), 3) recursos pessoais (e.g. *core skills*, traços de personalidade), 4) recursos de energia (e.g. dinheiro, crédito, conhecimento). Os indivíduos empregam estes recursos

essenciais na regulação do eu, no funcionamento das relações sociais, e como estes se organizam, comportam e ajustam no contexto mais geral das organizações e da própria cultura (Hobfoll, 2011; Hobfoll & Shirom, 2001).

Para além disso, a COR pressupõe quatro princípios básicos: 1. *princípio da primazia da perda* – a perda de recursos é desproporcionalmente mais saliente que o ganho de recursos; 2. *princípio de investimento de recursos* – o indivíduo deve investir em recursos de modo a proteger-se da perda dos mesmos, recuperar das perdas e ganhar recursos; 3. *princípio do paradoxo do ganho* – o aumento de recursos torna-se mais saliente no contexto da perda de recursos, isto é, quando as circunstâncias da perda de recursos são elevadas, o aumento dos recursos torna-se mais importante, uma vez que aumentam o seu valor; 4. *princípio do desespero* – ocorre quando os recursos do indivíduo são esgotados, pelo que este entra num modo defensivo para a auto-preservação, o que pode muitas vezes levar o indivíduo à despersonalização e a tornar-se agressivo e irracional (Hobfoll, 2011).

Estes princípios básicos são relevantes pois demonstram que stress ocorre quando: existe uma ameaça de perda de recursos; quando há efetivamente uma perda de recursos; ou, quando os indivíduos investem os seus recursos e não recebem benefícios desse investimento (Hobfoll & Shirom, 2001). Para além disso, as pessoas que possuem mais e melhores recursos apresentam menor vulnerabilidade para a perda dos mesmos, e maior competência para os obter, ao contrário de indivíduos com menos recursos que apresentam maior propensão para a perdas dos mesmo e menor competência para os obter (Hobfoll, 2011), pelo que são mais suscetíveis ao *burnout*.

O Suporte Organizacional Percebido

Nesta linha, surge a importância do Suporte Organizacional Percebido, uma vez que indivíduos com uma maior percepção de suporte têm acesso a reservatórios de recursos maiores (Panaccio & Vandenberghe, 2009). De acordo com a Teoria de Suporte Organizacional de Eisenberger, Huntington, Hutchison e Sowa (1986), os colaboradores desenvolvem uma percepção geral sobre até que ponto a organização valoriza suas contribuições e se preocupa com seu bem-estar (suporte organizacional percebido) (Kurtessis et al., 2017). Este pode ser indicativo da qualidade da relação dos comportamentos e atitudes entre organização e colaboradores. O POS encontra-se relacionado com o apoio das chefias, práticas de recursos humanos e justiça organizacional, e preenche as necessidades socioemocionais do colaborador, o que pode ter consequências positivas, não só a nível do *engagement* e compromisso, satisfação e desempenho no trabalho, como também no bem-estar psicológico (Kurtessis et al., 2017). O POS torna-se importante, uma vez que a demonstração de sinais de apoio indica aos trabalhadores que estes são membros valorizados dentro da organização, pelo que o suporte organizacional tem sido considerado um recurso crítico em diversas situações stressantes. Na teoria da Conservação de Recursos, o suporte é visto como o principal veículo através do qual os recursos dos indivíduos são ampliados fora do domínio que se resume aos recursos contidos na esfera individual (Hobfoll & Shirom, 2001). Estes recursos são fundamentais para os indivíduos conseguirem enfrentar e gerir as exigências do seu trabalho, assim como lidar com o stress proveniente do exercício das suas funções (Panaccio & Vandenberghe, 2009). De acordo com diversos estudos, a percepção de suporte organizacional através do apoio informativo pode resultar numa maior percepção de controlo sobre o trabalho do colaborador. Este apoio organizacional pode ajudar o colaborador a estruturar a carga de trabalho associada à função, de modo a que esta se encontre mais alinhada com os recursos que tem disponíveis. Para além disso, a aquisição de conhecimentos através do apoio instrumental dos colegas pode

contribuir para o aumento dos recursos do colaborador, o que, consequentemente, contribui para níveis mais elevados de autoeficácia, reduzindo os níveis de stress e exaustão (Schaufeli & Greenglass, 2001).

Deste modo, é necessário promover os recursos destes trabalhadores através do suporte organizacional, o que pode ter efeitos na forma como os vigilantes avaliam os riscos da sua ocupação e diminuir o *burnout*. Assim, no sentido de investigar a relação entre estes constructos, define-se como primeira hipótese:

Hipótese 1: A perceção do suporte organizacional (POS) relaciona-se negativamente com o *burnout*, uma vez que promove os recursos dos vigilantes.

Perceção de Competência e Controlo como Variável Mediadora

Como referido anteriormente, o suporte organizacional funciona como um antecedente crucial na prevenção do *burnout* (Eze, 2014), nomeadamente através do apoio instrumental que o colaborador recebe dos colegas e da chefia, e o apoio emocional que pode consistir em afeto, conselhos ou encorajamento por parte de outros. Apesar destas formas de apoio não diminuírem as exigências da função, podem promover atitudes mais positivas sobre a forma como o colaborador percebe o seu trabalho, apresentando uma orientação de controlo mais interna e crenças de autoeficácia mais positivas, diminuindo a perceção do trabalho com algo stressante (Brouwers & Tomic, 2016). Neste sentido, investigações mostram que as próprias crenças de eficácia funcionam como um importante determinante da motivação, do efeito, do pensamento e da ação (Bandura, 1997) dos seguranças no desempenho da sua função. Desta forma, pode considerar-se que a perceção de suporte organizacional, a avaliação positiva do papel e o controlo percebido podem estar relacionados entre si.

A percepção sobre o assalto perigoso por parte dos seguranças refere-se a uma avaliação cognitiva geral da segurança ou do perigo de vitimização, pelo que a percepção dos vigilantes em relação à possibilidade de um assalto perigoso está dependente não só da *avaliação positiva* que fazem do seu papel enquanto seguranças, como também do *controle* que estes percecionam sobre a situação (Mesch, 2000).

De acordo com a Teoria Social Cognitiva (TSC) de Bandura (1997), a *avaliação positiva do papel (ou autoeficácia)* refere-se à percepção que o indivíduo tem de que consegue executar determinada tarefa ou atingir determinado objetivo. A avaliação positiva do papel não diz respeito às capacidades do indivíduo propriamente ditas, mas sim na crença de que é capaz, ou não, de usar as suas capacidades para alcançar os seus objetivos e atingir o desempenho desejado (Orpen, 1999). Esta avaliação deriva muitas vezes de avaliações de experiências passadas, pelo que os indivíduos que interpretam os eventos críticos de uma forma positiva, tomando-os como experiências de aprendizagem, tendem a avaliar as situações de forma mais relativa. Estes têm maior probabilidade de ter uma abordagem saudável e ativa na resolução do incidente futuro do que aqueles que interpretam os eventos de forma negativa e que se culpam por isso, o que resulta em maiores níveis de stress e ansiedade (Taylor, & Aspinwall, 1996 cit. por Colwell et al., 2011). Como esta avaliação cognitiva se baseia na interpretação de eventos possivelmente traumáticos em termos do seu significado pessoal, a avaliação tem uma influência relevante no bem-estar do vigilante. A mera consciência de um potencial risco de violência ou ameaça durante a atividade profissional pode criar um estado de alerta crónico que contribui para o desenvolvimento de stress, resultante de uma sobreativação e desregulação do sistema nervoso (Wieclaw et al., 2006). Desta forma, a percepção de competência pode ter um papel determinante no *burnout*, uma vez que influencia a motivação, a forma de pensar e o comportamento do indivíduo o que, conseqüentemente, aumenta a capacidade de *coping* do mesmo (Bandura, 1997; Ozer & Bandura, 1990). Os colaboradores com altos níveis de

autoeficácia tendem a experienciar uma menor angústia e ansiedade face a eventos críticos do que aqueles que se encontram sobrecarregados e imobilizados com dúvidas e ansiedade em relação ao seu papel (Colwell et al., 2011). Num estudo desenvolvido com enfermeiras, Salanova, Lorente, Chambel e Martínez (2011) demonstraram que a autoeficácia é o principal recurso pessoal e motivacional que tem impacto no desempenho das funções das enfermeiras e no *engagement* com o trabalho. Para além disso, diversos estudos demonstram que indivíduos com elevada autoeficácia percecionam os problemas e adversidades como desafios, e demonstram mais perseverança e confiança quando confrontados com incidentes críticos (Brouwers & Tomic, 2016). No entanto, pode ocorrer alguma dissonância, pois os seguranças encontram-se expostos a numerosos eventos que vão para além do seu controlo, o que pode levar a uma tendência de estes darem um significado negativo ao evento, como stressante e fora de controlo, e comecem a duvidar das suas capacidades para a realização da sua função (Colwell et al., 2011).

Neste sentido, *controlo percebido* também pode ter uma grande influência na avaliação que o colaborador faz. Apesar dos seguranças terem pouco controlo sobre o tipo de eventos que possam surgir no seu dia-a-dia, podem ainda assim controlar a perceção que têm sobre a sua capacidade de lidar com a situação, ou para influenciar aquilo que possa ocorrer durante a situação de stress. Assim, o controlo percebido corresponde à avaliação que o indivíduo faz quanto à capacidade que tem de alterar o ambiente que o rodeia (Aube, Rousseau & Morin, 2007). Devemos ter em conta o *locus* de controlo, uma vez que este é um importante determinante da forma como os indivíduos interpretam as situações com que se deparam. O *locus* de controlo representa o grau em que os indivíduos tendem a atribuir o que lhes acontece a fatores internos ou externos. Diversos estudos afirmam que os indivíduos que mantêm um *locus* de controlo interno e que avaliam os eventos como estando dentro das suas capacidades de controlo exibem menores níveis de ansiedade do que aqueles que apresentam um *locus* de

controle externo (Colwell et al., 2011; Spector, 1982, cit. por Aube et al., 2007). Desta forma, percebemos que o *locus* interno de controle é necessário, mas não suficiente para determinar o controle percebido sobre algo sem ter em consideração a autoeficácia. Por exemplo, indivíduos que avaliam os eventos como estando dentro das suas capacidades de controle (*locus* interno) e com elevada autoeficácia tendem a perceber um maior controle sobre o *outcome* dos seus resultados (Weiner, 1985, cit. por Aua, 2014) e apresentam menor stress psicológico (Colwell et al., 2011). Assim, o controle percebido é um mecanismo importante que pode influenciar a relação entre as estratégias e práticas da organização e a saúde e bem-estar dos colaboradores, na medida em que o suporte organizacional formal e informal, bem como o desempenho da função propriamente dita, aumentam a percepção de controle do colaborador (Thompson, & Prottas, 2006). Num estudo desenvolvido por Aube e colaboradores (2007) demonstrou-se que a percepção de controle dos colaboradores pode ser um elo importante entre o suporte organizacional, as atitudes do indivíduo e o bem-estar dos mesmos, no qual o controle percebido media a relação do apoio organizacional informal e a autonomia no trabalho, o que por sua vez, diminui as consequências negativas da função nomeadamente o stress e intenção de *turnover*. Desta forma, a autoeficácia e o controle percebido tem uma grande influência na preparação da ação e no grau em que os colaboradores procuram ter mais responsabilidade e tarefas mais desafiantes no exercício da sua função (Schwarzer & Hallum, 2008). Ou seja, o comportamento dos colaboradores é resultado dos recursos pessoais (autoeficácia) e contextuais (apoio organizacional), que determinam a avaliação cognitiva dos colaboradores sobre serem capazes de exercer a sua função e apresentar um desempenho positivo (Grau, Salanova & Peiró, 2001; Orpen, 1999). Estas teorias têm sido testadas e investigadas em vários contextos e estudos. Por exemplo, num estudo realizado com enfermeiras, com base na teoria da COR, estas recebiam uma de duas intervenções de melhoria de recursos – poderiam receber uma intervenção de cinco sessões que se focava apenas na mestria da sua função, ou uma

intervenção de cinco sessões que se focava na mestria da sua função, acompanhada de suporte social. O grupo de enfermeiras que recebeu a intervenção de apenas um recurso (mestria) demonstrou um benefício baixo desta intervenção, enquanto que o segundo grupo (mestria e suporte social) ganhou um conjunto de recursos, o que conseqüentemente se converteu na diminuição significativa dos efeitos negativos do stress (Freedy & Hobfoll, 1994, cit. por Hobfoll & Shirom, 2001). Isto sugere que fontes de vários recursos garantem uma reserva maior de recursos, e, conseqüentemente, uma maior disponibilidade de recursos alternativos para lidar com acontecimentos inesperados e críticos, aumentando o controlo percebido do próprio indivíduo.

Desta forma, é importante ter em consideração as capacidades e recursos que os indivíduos (características do trabalhador) possuem para lidar com as exigências do trabalho (características do ambiente), o que se caracteriza pela compatibilidade existente entre estes, ou seja, o ajuste pessoa-ambiente (Vagg & Spielberger, 1998). Esta interação, quando desajustada, pode levar a *outcomes* negativos, como o stress físico e psicológico (*burnout*), o que pode gerar comportamentos de absentismo, baixa produtividade e *turnover* (Tims, Derks & Bakker, 2016).

À semelhança dos polícias, os seguranças são incapazes de evitar situações futuras de origem semelhante a eventos traumáticos/incidentes críticos anteriores, pelo que se tornam mais vulneráveis, dificultando a capacidade de recuperação, uma vez que apresentam um menor número de recursos disponíveis, de energia mental e emocional, para um desempenho adequado e seguro no trabalho (Colwell et al., 2011). Desta forma, indivíduos que tenham sido vítimas de incidentes críticos anteriormente terão um aumento da perceção de risco, uma vez que estes acontecimentos podem aumentar a sensibilidade aos riscos, resultando numa maior probabilidade de análise das situações como perigosas e de maior risco Mesch (2000). Este acontecimento pode ser explicado através da Teoria da Conversação dos Recursos,

nomeadamente pelo princípio da caravana de recursos que postula que os recursos não existem individualmente, mas sim em aglomerados que viajam em conjunto, como caravanas no deserto (Hobfoll et al., 2018). Uma vez que os recursos não se individualizam, podemos afirmar que quando os eventos traumáticos são recorrentes, a perda inicial de um recurso, por exemplo de suporte social, pode afetar diretamente a perda de recursos ao nível da autoestima e da avaliação positiva do papel. Por isso, quando situações adversas ocorrem recorrentemente, e quando os indivíduos são sujeitos a traumas repetidos, podem começar a culpar-se a si próprios pelos resultados negativos e, conseqüentemente, podem começar a duvidar de si mesmos e das suas capacidades. Tais atribuições de culpa própria em resposta a acontecimentos negativos, associada à ausência do POS, podem dificultar o ajustamento e levar a uma perceção de desamparo (Colwell et al., 2011). Num estudo desenvolvido por Brouwers e Tomic (2016) com educadores de infância, pressupõe-se que os indivíduos estariam principalmente preocupados com a educação das crianças, esforçando-se por manter boas relações com elas. No entanto, o confronto regular com comportamentos agressivos, que não conseguiam controlar, levou a sentimentos de dúvida por parte dos educadores acerca do seu próprio desempenho. O autor sugere que os educadores apresentam baixos níveis de crenças de autoeficácia, o que pode ter levado a baixos níveis de realização pessoal, formando uma espiral de *feedback* negativo entre a realização pessoal e as crenças de autoeficácia (Brouwers & Tomic, 2016), que podemos relacionar com as espirais de perdas postuladas pela teoria da Conservação de Recursos. Assim, as crenças do indivíduo sob o controlo, a mestria e a agência (*locus*) são determinantes relativamente ao bem-estar emocional, à capacidade de *coping* com o stress e situações adversas, assim como à *performance* do próprio indivíduo (Thompson et al., 1993). A existência de eventos recorrentes que afetam os vigilantes pode ter como resultado uma espiral de perda de recursos, o que afeta especialmente os recursos de *coping* e afeta os indivíduos a um nível físico e psicológico (Schumm, Doane & Hobfoll, 2012).

Concluindo, a forma como os indivíduos pensam e agem tem grandes repercussões no desempenho das funções, sendo que uma baixa percepção de autoeficácia, associada a um baixo controlo percebido, leva à ansiedade, impotência e, consequentemente, à depressão (Thompson et al., 1993). Uma maior sensação de sucesso e competência (alta autoeficácia) reduz o *burnout*, enquanto que fatores que promovem a sensação de inadequação e fracasso (baixa autoeficácia) aumentam o *burnout* (Bandura, 1977 cit. por Eze, 2014). Assim, sugere-se que existe um efeito mediador da autoeficácia e do controlo percebido na relação da percepção do suporte organizacional com o *burnout*, pelo que se define como segunda hipótese:

Hipótese 2: A relação entre o POS e o *Burnout* é mediada, quer pela percepção da competência (auto-eficácia), quer pelo controlo percebido sobre o risco de assalto.

Modelo Conceptual Geral

No modelo que se segue (Figura 1), apresenta-se de forma esquemática as hipóteses formuladas anteriormente no enquadramento teórico realizado. O objetivo da presente dissertação é compreender a relação existente entre as variáveis, propondo que o POS tem uma relação negativa com o *Burnout* (i.e. exaustão mental e exaustão física), sendo esta relação mediada pela percepção de competências sobre o assalto (i.e. controlo percebido e avaliação positiva do papel).

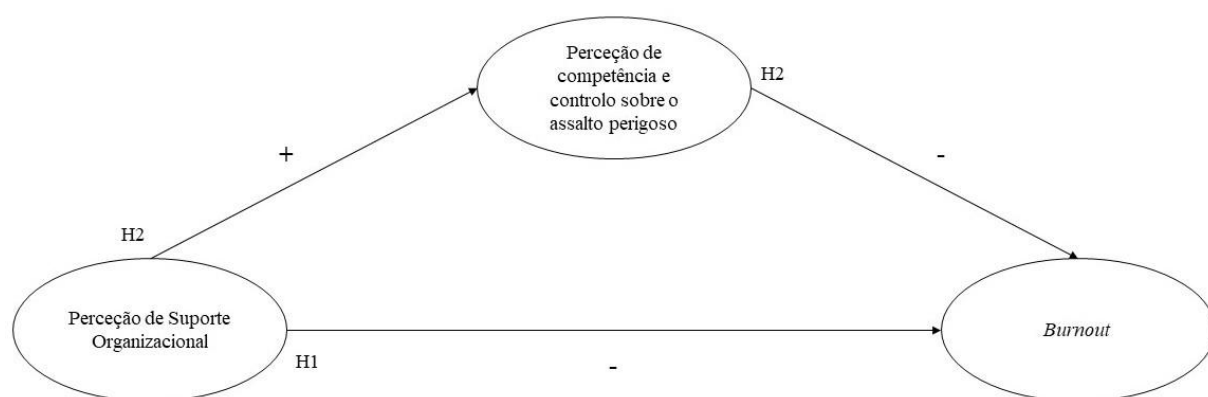


Figura 1: Modelo Conceptual

Método

Procedimento e Amostra

De forma a testar as hipóteses apresentadas, recorreu-se a uma base de dados recolhida no âmbito de um projeto relacionado com a avaliação de riscos psicossociais numa empresa de segurança, coordenado pela Professora Doutora Maria José Chambel. Os dados apresentados neste estudo, em que apenas uma parte de todas as variáveis medidas será utilizada, resultam da aplicação de um questionário online partilhado no seio da empresa de segurança. O departamento de Recursos Humanos enviou um *e-mail* diretamente a todos os trabalhadores da empresa apelando à sua participação, onde explicava os objetivos do estudo e onde partilhou o link de acesso ao questionário colocado na plataforma *Survey Monkey*. Na partilha do questionário foi garantida a todos os participantes a confidencialidade e anonimato das respostas.

A amostra obtida para o presente estudo, contou com a participação de 264 trabalhadores do setor da segurança privada. No que se refere ao género dos participantes, a amostra é predominantemente do sexo masculino representado 89,4% da amostra, enquanto que o sexo feminino corresponde aos restantes 10,6%. A idade média dos vigilantes varia entre os 40 e os 49 anos. Do total da amostra (n=264), 197 indivíduos trabalham como vigilante (74,6%) enquanto que os restantes 67 trabalham como vigilante de transportes de valores (25,4%) Por fim, relativamente ao tempo que trabalham com a empresa cliente de segurança privada 11,7% trabalha há menos de 1 ano, 25,8% entre 1 e 5 anos, 21,2% entre 6 a 10 anos, 35,6% entre 11 a 20 anos, e 5,7% há mais de 20 anos.

Medidas

Burnout

As dimensões do *Burnout*, isto é, a Exaustão Emocional e a Exaustão Física, foram medidas através de uma adaptação para português da medida de “*burnout*” de Shirom-Melamed (MBSM) (Gomes, 2012). A escala da Exaustão Mental é composta por 5 itens (e.g., “sinto lentidão na minha capacidade de pensar”), tendo um *Alpha de Cronbach* de .93. Por sua vez, a escala da Exaustão Física, é também constituída por 6 itens (e.g., “quando acordo de manhã, sinto-me sem energia para ir trabalhar”), apresentando um *alpha de Cronbach* de .89. As respostas foram dadas numa escala de *Likert* de (1) *Nunca ou quase nunca* a (7) *Sempre ou quase sempre*. Valores mais elevados nas respostas indicam níveis mais elevados de *burnout*.

Suporte Organizacional Percebido

Para medir o Suporte Organizacional Percebido foi utilizada a versão reduzida de 8 itens (e.g. “A empresa demonstra preocupação com a minha satisfação geral no trabalho”) da escala *Perceived Organizational Support Survey*, desenvolvida por Eisenberger e colaboradores (1986). Os participantes responderam aos itens através de uma escala de *Likert* de sete pontos, desde (1) *Discordo Totalmente* a (7) *Concordo Totalmente*. Relativamente ao coeficiente de consistência interna (*Alpha de Cronbach*) este foi de .94.

Avaliação Positiva do Papel e Controlo Percebido

De modo avaliar a forma como os vigilantes da empresa avaliavam a possibilidade de serem assaltados e a sua preparação e reação face aos mesmos foi utilizada a adaptação da medida desenvolvida por Colwell e colaboradores(2011), considerando a dimensão da Avaliação Positiva do Papel e a dimensão do Controlo Percebido. Através de 8 itens (ex. “Eu acredito que temos os meios que precisamos para nos proteger” – *Avaliação Positiva do Papel*; “Eu acredito que aquilo que fizemos na situação vai influenciar aquilo que pode ocorrer” –

Controlo percebido) avaliou-se a percepção que o segurança tinha sobre a sua capacidade para lidar com a situação ou para influenciar aquilo que possa ocorrer na situação. Os participantes responderam aos itens através de uma escala de *Likert* de cinco pontos, desde (1) *Discordo Totalmente* a (5) *Concordo Totalmente*. Para o cálculo da consistência interna da variável foram invertidos os valores de 3 itens, uma vez que os mesmos se encontravam formulados negativamente, tendo-se obtido um índice de consistência interna (*Alpha de Cronbach*) de .71.

Variáveis Controlo

De forma a evitar a influência de outros fatores nos resultados, foram controladas algumas variáveis, em adição às previamente propostas no modelo teórico. Uma vez que os anos de trabalho podem influenciar o quanto os vigilantes são capazes de lidar com as exigências do trabalho, assim como a percepção de suporte organizacional (Du Toit, 2015), controlou-se a variável “tempo no trabalho” considerando 1= “menos de 1 ano”, 2= “entre 1 e 5 anos”, 3= “entre 6 e 10 anos”, 4=, “entre 11 e 20 anos”, 5= “mais de 20 anos”. Para além desta, como o tipo de função, isto é, ser vigilante ou vigilante de transporte de valores, pode diferir relativamente às exigências da função e à exposição a situações de violência/risco de assalto. Enquanto que os vigilantes pressupõem ter um trabalho mais monótono e repetitivo de vigia e patrulha (Du Toit, 2015), os vigilantes de transportes de valores, à partida estão sujeitos a mais exigências, nomeadamente concentração para o seguimento de protocolos definidos, elevada carga física e a exposição a situações de maior violência devido ao transporte de valores (Ramos, Serranheira & Sousa-Uva, 2018). Atendendo a estes fatores, neste estudo foi controlada a variável função, considerando 1= “vigilantes”; e 2 = “vigilantes transportadores de valores”.

Análise de Dados

Para a análise estatística do presente estudo foi utilizado o programa estatístico IBM *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS 25.0), o *SPSS Analysis of Moment Structures* (AMOS 25.0) e o *Process*, a ferramenta computacional desenvolvida por Hayes (2018).

Inicialmente, recorreu-se ao programa AMOS 25.0 para realizar a Análise Fatorial Confirmatória, de modo a testar o modelo de medida, ou seja, o modelo teórico que integra e relaciona as variáveis latentes (i.e. Suporte Organizacional Percebido, Percepção de Competência e Controlo sobre o Assalto, *Burnout* Exaustão Mental e *Burnout* Exaustão Física), comparando-o com o modelo de um fator. Este procedimento permitiu-nos verificar que os resultados obtidos são explicados pelos construtos aqui descritos. Em seguida, recorrendo ao SPSS 25.0 elaborou-se a análise de dados para a caracterização da amostra, calcularam-se as medidas de tendência central, os coeficientes de consistência interna (*Alpha de Cronbach*) e os coeficientes de correlação de *Pearson* (r) para as variáveis em estudo.

Posteriormente, recorreu-se à ferramenta computacional *Process* (Hayes, 2018), para realizar o teste de hipóteses. Foi utilizado o *Modelo 4*, de forma a analisar o efeito de mediação proposto pelo modelo teórico referido no presente estudo. Desta forma, foi possível analisar o efeito de mediação da percepção sobre o assalto perigoso (i.e. controlo percebido e avaliação positiva do papel) na relação entre o POS e o *Burnout*.

Resultados

Análise Fatorial Confirmatória

Com o objetivo inicial de testar a validade do Modelo de Medida deste estudo realizou-se a análise fatorial confirmatória (AFC), verificando se as respostas recolhidas se ajustam ao modelo proposto, sendo este composto pelas variáveis latentes: POS, Perceção sobre o risco de assalto e *Burnout* (Exaustão Física e Exaustão Mental). De forma a comparar o modelo teórico e o modelo de um fator, foram analisadas as diferenças do Qui-Quadrado (χ^2) e os principais índices de ajustamento: o *Incremental Fit Index* (IFI), o *Tucker Lewis Index* (TLI) e o *Comparative Fit Index* (CFI) que devem ser iguais ou superiores a .90, e o *Root Mean Squared Error of Approximation* (RMSEA) que deve apresentar valores iguais ou inferiores a .08 (Byrne, 2016). Neste sentido, verificou-se um bom ajustamento do modelo teórico para todos os índices (IFI= .90, TLI = .89, CFI = .90, RMSEA = .08; χ^2 (819) = 986.225 $p < .01$). Comparativamente, o mesmo não aconteceu com o Modelo de um só fator (apenas uma variável latente) que não apresentou um bom ajustamento (IFI = .49, TLI = .44, CFI = .48, RMSEA = .18; χ^2 (824) = 3059.514, $p < .01$). Deste modo, o modelo de teórico é aquele que melhor se ajusta aos dados, confirmando que as variáveis latentes em estudo correspondem a constructos teóricos diferenciados.

Medidas de tendência central, de dispersão e correlações das variáveis em estudo

No que diz respeito aos valores médios (M) e de desvio-padrão (D.P) para as variáveis em estudo, estes encontram-se descritos na tabela 1. É importante ter em consideração que foi utilizada uma escala de *Likert* de 5 pontos para avaliar a perceção de competência e controlo sobre o assalto (i.e. avaliação positiva e controlo percebido); já para avaliar o POS e o *Burnout* foram utilizadas escalas de *Likert* de 7 pontos. Desta forma, podemos observar que a perceção de competência dos trabalhadores sobre as situações de assalto é, em média, moderada

(M=3.34, D.P.=.55). Relativamente à percepção de suporte organizacional esta é, também, moderada (M=3.83, D.P.=1.37), enquanto que o sentimento de *burnout* apresenta-se relativamente baixo (M=2.92, D.P.=1.43).

Através da análise de correlações, é possível observar que todas as variáveis latentes se correlacionam significativamente entre si ($p < .01$). A variável POS apresenta uma relação positiva com a percepção sobre o assalto ($r = .48, p < .01$) e apresenta uma relação negativa com o *burnout* ($r = -.37, p < .01$). A percepção sobre o assalto relaciona-se, também, negativamente com o *burnout* ($r = -.38, p < .01$). A condição “tempo na empresa” apresenta uma relação negativa com a variável POS ($r = -.33, p < .01$) e percepção sobre o assalto ($r = -.15, p < .05$), e uma relação positiva com o *burnout* ($r = .14, p < .05$). A condição “função” apresenta uma relação negativa com a percepção sobre o assalto ($r = -.21, p < .01$), no entanto apresenta uma relação positiva com o *burnout* ($r = .14, p < .05$). Desta forma, reforça-se a necessidade de controlar o efeito das condições no teste de hipóteses.

Tabela 1 – Médias, Desvios-Padrão (D.P.) e Correlações @ das variáveis em estudo

	Média	D.P.	r			
			1	2	3	4
1. POS	3.83	1.37				
2. Percepção sobre o assalto	3.34	.55	.48**			
3. <i>Burnout</i>	2.92	1.43	-.37**	-.38**		
4. Tempo na empresa ^a	-	-	-.33**	-.15*	.14*	
5. Função ^b	-	-	-.09	-.21**	.14*	

Nota: N = 264. Função e Tempo na Empresa são variáveis categoriais sem relevância estatística quanto às medidas de tendência central e dispersão. ^aVariável codificada em 1= menos de 1 ano; 2 = entre 1 e 5 anos; 3 = entre 6 e 10 anos; 4 = entre 11 e 20 anos; 5 = mais de 20 anos. ^bVariável codificada em 1 = vigilantes; 2 = vigilantes de transportes de valores. * $p < .05$ (2-tailed); ** $p < .01$ (2-tailed).

Teste de Hipóteses

Para testar as hipóteses desta investigação recorreu-se à ferramenta computacional para o SPSS 25.0, o *software Process*, utilizando o Modelo 4, que permite testar o modelo teórico que inclui o efeito de mediação. As hipóteses apresentadas foram analisadas através do método de reamostragem *bootstrapping* que replica os resultados obtidos para uma amostra de 5000 participantes (Hayes, 2018) e os resultados obtidos foram analisados através do valor estandardizado (β), como se pode observar na tabela 2. Foi definido um modelo com o objetivo de compreender o papel mediador da perceção das competências sobre o assalto na relação entre POS e o *burnout*, apresentando um valor de $R^2 = .44$, podendo afirmar-se que 44% da variância do *burnout* é explicada pelas variáveis independente e mediadora.

Tabela 2 – Efeitos de Mediação

Variável Preditora	β	SE	t	p
VD: Perceção sobre o assalto ($R^2 = .51$, $p < .01$)				
Constante	6.09	1.10	5.55	$p < .01$
POS	.48	.02	8.56	$p < .01$
Tempo na empresa	.06	0.30	1.15	.29
Função	-.18	0.37	-3.22	$p < .05$
VD: <i>Burnout</i> ($R^2 = .44$, $p < .01$)				
Constante	3.60	3.08	1.17	.24
POS	-.24	.07	-3.58	$p < .01$
Perceção sobre o assalto	-0.27	.17	-4.08	$p < .01$
Tempo na Empresa	.01	.08	.13	.89
Função	.05	.10	.82	.41
Resultados <i>bootstrap</i> para efeito indireto	β	SE	LIIC	LSIC
	-.13	.04	-.21	-.06

Nota: N= 264. VD = Variável Dependente. LIIC = Limite Inferior do Intervalo de Confiança. LSIC = Limite Superior do Intervalo de Confiança. Intervalo de confiança de 95%. Tamanho de amostra *bootstrap* = 5000.

No que diz respeito à hipótese 1, que propõe que a percepção do suporte organizacional se relaciona negativamente com o *burnout* na medida em que promove os recursos dos vigilantes. Os resultados suportam esta hipótese ($\beta = -.24$, $p < .01$), uma vez que se verifica que o suporte organizacional percebido apresenta uma relação negativa e significativa com o *burnout*.

Relativamente à hipótese 2, em que se propõe que a relação do suporte organizacional percebido com o *burnout* é mediada pela percepção sobre o risco de assalto, caracterizada pela percepção de autoeficácia e controlo percebido. Numa primeira análise, verifica-se uma relação positiva e significativa entre o POS e a percepção sobre as competências para lidar com o assalto ($\beta = .48$, $p < .01$), e uma relação, também, significativa e negativa entre a percepção sobre o risco de assalto e o *burnout* ($\beta = -.27$, $p < .01$), apresentado quase o mesmo efeito que o POS sobre o *burnout*. Tendo em consideração que o valor zero não se encontra compreendido entre os valores de limite inferior e de limite superior do intervalo de confiança de 95%, pode verificar-se que o efeito indireto, i.e. o efeito de mediação, da percepção de eficácia e controlo sobre o assalto é significativo. Assim, pode-se afirmar que a hipótese 2 é suportada, uma vez que demonstra o efeito do suporte organizacional percebido no *burnout* através da percepção de competência e controlo sobre o assalto perigoso.

Para além dos estudos das hipóteses, verificou-se a variável “função” tinha importância, pois estava codificada: 1 = “vigilantes”; 2 = “vigilantes de transportes de valores”, e apresentou uma relação negativa e significativa entre o tipo de função e a percepção sobre a competência para lidar com os assaltos ($\beta = -.05$, $p < .05$). O que pressupõe que os vigilantes de transporte de valores têm uma percepção inferior das suas competências e controlo sobre a situação de assalto. No que se refere ao *burnout*, não existe qualquer relação significativa com a função ($\beta = -.18$, $p = .41$). A variável “tempo na empresa”, considerada anteriormente uma variável de controlo, não apresentou uma relação significativa sobre a percepção das competências para lidar com o

assalto como se poderia supor ($\beta=.06$, $p=.29$), nem apresentou uma relação significativa com a variável *burnout* ($\beta=.01$, $p=.89$).

Discussão

O presente estudo teve como objetivo analisar a relação entre o suporte organizacional percebido e o *burnout*, considerando o papel mediador da percepção de competência e controle sobre a situação de assalto dos seguranças. Os resultados obtidos neste estudo corroboram as hipóteses inicialmente estabelecidas, concluindo que, como esperado, existe uma relação negativa e significativa entre a percepção de suporte organizacional e o *burnout* sentido por estes profissionais (H1). A relação entre estes dois construtos já é conhecida e tem uma vasta investigação que a suporta (e.g. Eisenberger et al., 1986; Kurtessis et al., 2017; Schaufeli & Greenglass, 2001), no entanto poucos são os estudos existentes sobre estas variáveis, nesta população em específico, que são os vigilantes. A Teoria da Conservação de Recursos tem demonstrado que o suporte organizacional é uma das principais fontes de recursos através da qual os indivíduos conseguem ampliar as suas competências fora da sua esfera (Hobfoll & Shirom, 2001), através do companheirismo e do suporte instrumental (e.g. fornecer conselhos práticos e informações) (Declerq et al., 2007), conseguindo desta forma enfrentar e gerir as situações problemáticas que a própria função exige, assim como lidar com o stress proveniente da mesma (Panaccio & Vandenberghe, 2009). Assim, o POS é importante para explicar o *burnout* no sentido que, quanto maior a percepção de suporte organizacional, e consequentemente a promoção dos recursos dos vigilantes, menor é o sentimento de *burnout* sentido pelos trabalhadores, uma vez que os recursos promovidos apresentam efeitos mitigantes do stress, atuando como um *buffer* do *burnout* (Declerq et al., 2007).

Relativamente à segunda hipótese, derivada do modelo de mediação que pressupõe que esta relação entre o POS e o *burnout* é mediada pela percepção das competências de autoeficácia e de controlo sobre a situação de assalto perigo (H2), a mesma também foi suportada através dos resultados obtidos. Até ao momento, através da investigação feita, que se conheça ainda não existem estudos que investiguem a mediação da percepção de competências para lidar com o assalto na relação dos POS com *burnout*, pelo que o presente estudo contribui para conhecimento nesta área. Os resultados obtidos suportam o estabelecimento de uma relação positiva significava entre o POS e a percepção de competência e controlo sobre o assalto, e uma relação negativa significativa entre esta percepção sobre o assalto e o *burnout*. Isto pressupõe que quanto maior a percepção de suporte organizacional, mais os indivíduos se irão sentir capazes e com melhores competência para lidar com os assaltos, o que, consequentemente, reduz o sentimento de *burnout*. Este resultado pode também ser explicado pela Teoria da Conservação de Recursos (Hobfoll & Shirom, 2001) que pressupõe que o stress ocorre quando existe uma ameaça ou perda de recursos, pelo que pessoas que possuem mais recursos e de maior qualidade tornam-se menos vulneráveis e com mais competências para os obter (Hobfoll, 2011). A percepção de competências de autoeficácia e de controlo sobre uma situação de assalto, associa-se à avaliação cognitiva de ameaças, isto é, refere-se ao dano ou perda antecipada de recursos, e reflete a natureza incerta e imprevisível da profissão em causa (Taylor, & Aspinwall, 1996 cit. por Colwell et al., 2011). Neste sentido, a forma como os profissionais de segurança avaliam a exposição a atividades sociais e físicas não-civilizadas pode ter repercussões debilitantes (Mesch, 2000). Situações adversas podem ameaçar o sentimento de controlo do indivíduo no decorrer das suas funções, uma vez que pode alterar a forma como estes avaliam a possibilidade de serem assaltados e da sua preparação para lidar estes acontecimentos (Carlier et al., 2000 cit. por Colwell et al., 2011; Thompson et al., 1993) o que,

por sua vez, despoleta preocupações e põe em causa o sentimento de competência e controlo sobre a situação, aumentando os níveis de stress e o bem-estar dos vigilantes.

Para além das hipóteses acima discutidas, verificamos resultados interessantes no que toca à variável controlo “função”. Constatou-se que o tipo de função tinha importância para explicar a competência de assalto, sendo esta menor no caso dos vigilantes de transporte de valores, quando comparados com os restantes vigilantes. Este resultado sugere que os vigilantes de transporte de valores, sendo o grupo que está mais exposto a situações perigosas e de assalto, é aquele que apresenta uma menor perceção de competências para lidar com adversidades no desempenho da sua função. Isto pode ocorrer devido à maior exposição a situações adversas de cariz mais violento e agressivo, uma vez que estão sujeitos a eventos mais incontrolláveis e imprevisíveis e podem começar a culpar-se a si próprios pelos resultados negativos e, conseqüentemente, levar ao desamparo aprendido (*learned helplessness*) – estado cognitivo em que as pessoas apresentam um mau desempenho porque acreditam que o resultado acontece independentemente dos seus esforços (Martinko & Gardner, 1982). A teoria COR também nos ajuda a explicar este resultado, considerando que a perda de recursos tem uma influência maior do que o ganho de recursos quando situações de stress ocorrem, e porque o stress surge quando há perda de recursos, a cada interação de stress o indivíduo tem menos recursos para compensar pela perda de outros (Hobfoll et al., 2018). O estado de desamparo dá-lhes a falsa sensação de que não conseguem lidar com as adversidades que ocorrem no desempenho das suas funções (Declercq et al., 2007), o que tem um efeito direto na avaliação positiva do papel (autoeficácia) e no controlo percebido. Desta forma, uma espiral de perda ganha um maior impulso e magnitude quando o controlo sobre situações adversas não é viável (Thompson et al., 1993), uma vez que os indivíduos tendem a perceber um baixo controlo e, por isso, os vigilantes transportadores de valores tornam-se mais suscetíveis.

Limitações e direções futuras

No que diz respeito às limitações deste estudo, é necessário ter em consideração que os instrumentos de avaliação utilizados têm por base questões de autoavaliação e que, por esse motivo, podem estar sujeitos a temáticas como a desejabilidade social. Ainda assim, como forma de evitar o efeito deste fenómeno, foi dada a garantia de confidencialidade e anonimato das respostas. Adicionalmente, procedeu-se à análise do modelo de medida em comparação com o modelo de um fator, de forma a garantir a validade dos dados. Este estudo apresenta, também, a limitação de apenas retratar a realidade dos vigilantes em Portugal numa empresa em concreto, não sendo possível a sua generalização para este setor ou para outros países. Estudos futuros, poderão procurar aumentar o tamanho da amostra de forma a abranger uma população mais vasta, ou até mesmo abranger outros países e perceber se este efeito é transversal. Relativamente às avaliações cognitivas dos vigilantes, estas podem ser influenciadas por características estáveis da personalidade (e.g. otimismo ou pessimismo), padrões de comportamentos aprendidos (e.g. estilo de *coping*), ou até mesmo sobre pistas específicas da situação (e.g. controlabilidade e suporte percebido) (Lazarus & Folkman, 1984), pelo que seria importante controlar fatores como as características da personalidade e o estilo de *coping*. Por último, não foram medidas a frequência de exposição situações adversas e de assalto, nem o nível de gravidade das situações, no entanto, em estudos futuros, seria importante controlar esta condição uma vez que baixa frequência com que os incidentes críticos ocorrem, em comparação com outros acontecimentos no dia a dia, pode fazer com que os eventos sejam percebidos como mais incontroláveis e imprevisíveis, pelo que leva a um maior risco de desenvolver sintomas pós-traumáticos (Colwell et al., 2011) o que tem um efeito direto na perceção de competência e controlo do próprio indivíduo.

Implicações Práticas

Os resultados apresentados neste estudo apresentam avanços no âmbito dos riscos psicossociais no setor da segurança privada, nomeadamente nos vigilantes e vigilantes de transporte de valores. Como discutido anteriormente, a percepção de competência sobre uma situação de assalto tem uma relação significativa com o *burnout* destes profissionais. Desta forma, a organização terá de fazer um esforço de desenvolvimento da formação da população de vigilantes, particularmente nos vigilantes de transporte de valores, pois sendo uma população de maior risco de assalto perigoso, é também aquela que tem a pior percepção das competências, pelo que se torna ainda mais urgente uma intervenção nesta população.

Referências Bibliográficas

- Au, E. W. (2015). Locus of control, self-efficacy, and the mediating effect of outcome control: Predicting course-level and global outcomes in an academic context. *Anxiety, Stress, & Coping*, 28(4), 425-444. <https://doi.org/10.1080/10615806.2014.976761>
- Aube, C., Rousseau, V., & Morin, E. M. (2007). *Perceived organizational support and organizational commitment*. *Journal of Managerial Psychology*. <https://doi.org/10.1108/02683940710757209>
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. W H Freeman. <https://doi.org/10.5860/choice.35-1826>
- Brouwers, A., & Tomic, W. (2016). Job-demands, job control, social support, self-efficacy, and burnout of staff of residential children's homes. *Educational Practice and Theory*, 38(1), 89-107. <https://doi.org/10.7459/ept/38.1.07>
- Byrne, B. M. (2016). *Structural Equation Modeling with AMOS: Basic Concepts, Applications, and Programming* (3rd ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315757421>
- Colwell, L. H., Lyons, P. M., Bruce, A. J., Garner, R. L., & Miller, R. S. (2011). Police officers' cognitive appraisals for traumatic events: Implications for treatment and training. *Applied Psychology in Criminal Justice*, 7(2), 106-132. http://dev.cjcenter.org/_files/apcj/APCJ%207-2pdfcOLWELL.pdf_1324066232.pdf
- Conselho de Segurança Privada. (2017). *Relatório Anual de Segurança Privada*. Ministério da Administração Interna. Polícia de Segurança Pública. https://www.psp.pt/depsegurancaprivada/Documents/RASP_2013.pdf?lang=pt
- Declercq, F., Vanheule, S., Markey, S., & Willemsen, J. (2007). Posttraumatic distress in security guards and the various effects of social support. *Journal of Clinical Psychology*, 63(12), 1239-1246. <https://doi.org/10.1002/jclp.20426>
- Decreto-Lei nº35/04 de 21 de fevereiro do Ministério da Administração Interna. Diário da República: Série I-A, n.º 44 (2004). Disponível em <https://data.dre.pt/eli/dec-lei/35/2004/02/21/p/dre/pt/html>

- Du Toit, D. (2015). Working as a security guard on Potchefstroom campus: issues, challenges and coping strategies. *South African Review of Sociology*, 46(2), 97-114. <https://doi.org/10.1080/21528586.2014.999112>
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied psychology*, 71(3), 500. [http://classweb.uh.edu/eisenberger/wp-content/uploads/sites/21/2015/04/22 Perceived Organizational Support.pdf](http://classweb.uh.edu/eisenberger/wp-content/uploads/sites/21/2015/04/22%20Perceived%20Organizational%20Support.pdf)
- Eze, I. C. (2014). Influence of perceived organizational support and self-efficacy on burnout. *Research on Humanities and Social Sciences*, 4(24), 45-50. <https://doi.org/10.21767/2471-299X.1000039>
- Gomes, R. (2012). Medida de “Burnout” de Shirom-Melamed (MBSM) Shirom-Melamed Burnout Measure (SMBM). *Instrumento não publicado*.
- Grau, R., Salanova, M., & Peiró, J. M. (2001). Moderator effects of self-efficacy on occupational stress. *Psychology in Spain*, 5(1), 63-74. <https://www.uky.edu/~eushe2/Pajares/Grau.pdf>
- Hayes, A. F. (2018). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach* (2nd ed.). The Guilford Press. <http://afhayes.com/introduction-to-mediation-moderation-and-conditional-process-analysis.html>
- Hobfoll, S. E. (2011). Conservation of resources theory: Its implication for stress, health, and resilience. In S. Folkman (Ed.), *Oxford library of psychology. The Oxford handbook of stress, health, and coping* (p. 127–147). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780195375343.013.0007>
- Hobfoll, S. E., & Shirom, A. (2001). *Conservation of resources theory: Applications to stress and management in the workplace*. In R. T. Golembiewski (Ed.), *Handbook of organizational behavior* (p. 57–80). Marcel Dekker. [https://www.researchgate.net/publication/232499443 Conservation of resources the ory Applications to stress and management in the workplace](https://www.researchgate.net/publication/232499443_Conservation_of_resources_theory_Applications_to_stress_and_management_in_the_workplace)
- Hobfoll, S. E., Halbesleben, J., Neveu, J. P., & Westman, M. (2018). Conservation of resources in the organizational context: The reality of resources and their consequences. *Annual*

- Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 5, 103-128.
<https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032117-104640>
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2017). Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of Management*, 43(6), 1854-1884.
<https://doi.org/10.1177/0149206315575554>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal, and coping. Springer Publishing Company.
<https://books.google.co.uk/books?id=i-ySQQuUpr8C&lpg=PR5&ots=DgCNqofcRe&lr&hl=pt-PT&pg=PR5#v=onepage&q&f=false>
- Leino, T. M., Selin, R., Summala, H., & Virtanen, M. (2011). Violence and psychological distress among police officers and security guards. *Occupational medicine*, 61(6), 400-406. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqr080>
- Martinko, M. J., & Gardner, W. L. (1982). Learned helplessness: An alternative explanation for performance deficits. *Academy of Management Review*, 7(2), 195-204.
<https://doi.org/10.5465/amr.1982.4285559>
- Maslach, C., & Schaufeli, W. B. (1993). *Historical and conceptual development of burnout*. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.). *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (p. 1–16). Taylor & Francis.
<https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/043.pdf>
- Mesch, G. S. (2000). Perceptions of risk, lifestyle activities, and fear of crime. *Deviant Behavior*, 21(1), 47-62. <https://doi.org/10.1080/016396200266379>
- Orpen, C. (1999). The impact of self-efficacy on the effectiveness of employee training. *Journal of Workplace Learning*, 11(4), 119–122.
<https://doi.org/10.1108/13665629910276034>
- Ozer, E. M., & Bandura, A. (1990). Mechanisms governing empowerment effects: a self-efficacy analysis. *Journal of personality and social psychology*, 58(3), 472.
<https://doi.org/10.1037/0022-3514.58.3.472>

- Panaccio, A., & Vandenberghe, C. (2009). Perceived organizational support, organizational commitment and psychological well-being: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*, 75(2), 224-236. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2009.06.002>
- Ramos, S., Serranheira, F., & Sousa-Uva, A. (2018). Percepção dos riscos profissionais em trabalhadores de transporte de valores. *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*, 16(3), 327-335. <https://doi.org/10.5327/Z1679443520180264>
- Salanova, M., Lorente, L., Chambel, M. J., & Martínez, I. M. (2011). Linking transformational leadership to nurses' extra-role performance: the mediating role of self-efficacy and work engagement. *Journal of advanced nursing*, 67(10), 2256-2266. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2011.05652.x>
- Schaufeli, W. B., & Greenglass, E. R. (2001). Introduction to special issue on burnout and health. *Psychology & health*, 16(5), 501-510. <https://doi.org/10.1080/08870440108405523>
- Schumm, J. A., Doane, L. S., & Hobfoll, S. E. (2012). Conservation of resources theory. The central role of resource loss and gain in understanding retraumatization. *Retraumatization. Assessment, treatment, and prevention*, 111-128. <https://doi.org/10.3390/jcm5110104>
- Schwarzer, R., & Hallum, S. (2008). Perceived teacher self-efficacy as a predictor of job stress and burnout: Mediation analyses. *Applied psychology*, 57, 152-171. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2008.00359.x>
- Thompson, C. A., & Prottas, D. J. (2006). Relationships among organizational family support, job autonomy, perceived control, and employee well-being. *Journal of occupational health psychology*, 11(1), 100. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.10.4.100>
- Thompson, S. C., Sobolew-Shubin, A., Galbraith, M. E., Schwankovsky, L., & Cruzen, D. (1993). Maintaining perceptions of control: Finding perceived control in low-control circumstances. *Journal of personality and social psychology*, 64(2), 293-304. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.64.2.293>
- Tims, M., Derks, D., & Bakker, A. B. (2016). Job crafting and its relationships with person–job fit and meaningfulness: A three-wave study. *Journal of Vocational Behavior*, 92, 44-53. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2015.11.007>

- Vagg, P. R., & Spielberger, C. D. (1998). Occupational stress: Measuring job pressure and organizational support in the workplace. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 294-305. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.3.4.294>
- Vanheule, S., Declercq, F., Meganck, R., & Desmet, M. (2008). Burnout, critical incidents and social support in security guards. *Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 24(2), 137-141. <https://doi.org/10.1002/smi.1177>
- Wieclaw, J., Agerbo, E., Mortensen, P. B., Burr, H., Tüchsen, F., & Bonde, J. P. (2006). Work related violence and threats and the risk of depression and stress disorders. *Journal of Epidemiology & Community Health*, 60(9), 771-775. <https://doi.org/10.1136/jech.2005.042986>
- Zanetic, A. (2009). Segurança privada: características do setor e impacto sobre o policiamento. *Revista Brasileira de Segurança Pública*, 3(1). https://www.researchgate.net/publication/342944960_Seguranca_privada_caracteristicas_do_setor_e_impacto_sobre_o_policiamento